

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji pada hakikatnya merupakan sarana dan media bagi umat Islam untuk melaksanakan ibadah ke Baitullah dan tanah suci setiap tahun. Karena setiap tahun sebagian kaum muslimin dari seluruh dunia datang untuk menunaikan ibadah haji. Adapun ibadah umrah pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi kaum muslimin untuk beribadah ke tanah suci setiap saat dan waktu. Karena pada saat itu kaum muslimin datang dan menziarahi ka'bah untuk melakukan ibadah dan mendekatkan diri kepada Allah SWT. Tidak hanya tahun pada saat haji, tetapi juga pada setiap saat, ketika orang melakukan ibadah umrah.¹

Haji merupakan salah satu rukun Islam yang kelima yang diwajibkan oleh Allah SWT kepada orang-orang yang mampu menunaikannya, yakni memiliki kesanggupan biaya serta sehat jasmani dan rohani untuk menunaikan perintah tersebut.² Ibadah haji adalah salah satu dari kelima rukun tersebut. Allah berfirman dalam QS surah Ali Imran: 97

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

¹ Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia, *Menyelami Selut-Beluk Ibadah dalam Islam*, (Bogor: Kencana, 2003), h.231

² Depag, *Hikmah Ibadah Haji*, (Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji, 2003), h.4

*“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (diantaranya) maqam Ibrahim Barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia, mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”.*³

Ibadah Haji adalah ibadah fisik yang baik kesehatan atau ketahanan stamina yang prima maupun kekuatan mentalitas. Untuk itu diperlukan suatu kondisi kesehatan fisik yang prima agar setiap kegiatan ritual haji dapat dilaksanakan dengan sempurna. Kekuatan tersebut diperlukan dalam seluruh kegiatan ibadah haji semenjak dari tanah air, menuju Arab Saudi, berada di Arab Saudi maupun kembali lagi di tanah air. Dalam pelaksanaan ibadah haji yang dilakukan oleh umat islam dari seluruh dunia setiap tahunnya mengandung makna dan nilai-nilai moral yang tinggi yang diperlukan dalam rangka membangun sumber daya manusia yang ideal dan unggul. Hal ini tergantung kepada orang yang melaksanakannya dan manusia yang mampu menangkap makna yang sesungguhnya dan seluruh rangkaian ibadah haji dari mulai mengenakan pakaian ihram, wukuf, melontar jumroh, tahalul, thawaf, sa’i, dan lain sebagainya. Dalam hal ini, kesehatan jemaah haji menjadi sangat penting, baik sebelum berangkat, selama melaksanakan ibadah haji, dan kembali ke tanah air.

Seluruh gambaran aktivitas menjalankan semua rangkaian ibadah haji dalam bahasan sebelumnya, tampak kalau kesehatan, kebugaran, dan ketahanan fisik yang prima menjadi hal yang mutlak. Selama 6 sampai 7

³ Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahnya*.(Bandung: Diponegoro,2005), h.232

hari menjalankan rukun utama berhaji, semua akan tahu dan merasakan bahwa tubuh ini harus bergerak aktif sejauh lebih dari 96 km. Aktivitas fisik yang tinggi pada jemaah haji dapat menurunkan tingkat ketahanan jantung/pernapasan ataupun tulang/otot yang menyebabkan kelelahan. Kelelahan adalah menurunnya respon jaringan di dalam tubuh terhadap stimulus yang tetap atau saat menerima stimulus yang lebih besar.

Selama berlangsungnya pelaksanaan ibadah haji, tidak satu pun kegiatan ibadah yang tidak menggunakan fisik. Itu berarti semua kegiatan yang dilakukan saat ibadah haji memerlukan kondisi kesehatan fisik yang baik. Faktor kelelahan akibat menjalani aktivitas fisik yang tinggi dapat menjadi salah satu faktor penyebab meningkatnya angka kesakitan, bahkan kematian. Dalam pelayanan kesehatan jemaah haji diperlukan tenaga kesehatan dalam jumlah, jenis, kualifikasi yang sesuai, yang diharapkan mampu menampilkan kinerja yang optimal dalam menekan angka kesakitan dan kematian jemaah haji.

Banyak masalah terjadi dalam pelayanan kesehatan jemaah haji, selain faktor jemaah haji dengan mayoritas tingkat sosial ekonomi yang rendah dan pengetahuan jemaah mengenai kesehatan saat berhaji sehingga sulit diberi pengertian, faktor yang terpenting adalah dari tenaga kesehatan itu sendiri.

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat

masih di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jemaah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.⁴

Penyelenggaraan haji merupakan amanat UU No. 33 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Sesuai peraturan perundang undangan tersebut, penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggung jawab pemerintah yang dikoordinasikan oleh Menteri Agama RI. Hal tersebut berdasarkan pertimbangan bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menyangkut martabat serta nama baik Bangsa. Penyelenggaraan haji oleh pemerintah dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas dan akuntabilitas.

Penyelenggaraan haji oleh pemerintah bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji, sehingga jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran Agama Islam. Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan

⁴ Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), h. 22

administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi. Pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jemaah haji.⁵

Pembinaan dan pelayanan kesehatan bagi jemaah haji dilaksanakan secara menyeluruh yang meliputi upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif, dan dalam pelaksanaannya perlu kerjasama berbagai pihak terkait dan pemerintah daerah, serta perlu adanya pedoman yang dapat menjadi acuan penyelenggaraan kesehatan haji di tanah air, di embarkasi dan debarkasi serta selama perjalanan di Arab Saudi. Pedoman dimaksud telah disusun dan ditetapkan dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1394/Menkes/SK/2002 tentang Penyelenggaraan Kesehatan Haji, yang dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, perlu dilakukan penyempurnaan dan penyesuaian.⁶

Bimbingan, penyuluhan dan pelayanan kesehatan jemaah haji yang telah terlaksana merupakan rangkaian kegiatan terstruktur dalam upaya meningkatkan status kesehatan dan kemandirian jemaah haji. Kegiatan bimbingan, penyuluhan dan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertahap atau berkesinambungan sejak dari pemeriksaan kesehatan di Puskesmas, bimbingan mengenai kesehatan dan penyuluhan kesehatan di unit pelayanan di Kabupaten/Kota Banjarmasin dalam bimbingan,

⁵ Imam Syaukani, *Kepuasan Jemaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji tahun 1430 H 2009 M* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2011),h. 1-2

⁶ Kmk. No. 442, *ttg Pedoman Penyelenggaraan Kesehatan Haji Indonesia*.Pdf, h. 4

penyuluhan kesehatan dan pelayanan kesehatan jemaah haji selama perjalanan dari daerah asal yaitu Banjarmasin, lalu di asrama haji embarkasi, selama perjalanan dari Indonesia sampai ke Arab Saudi, selama di Arab Saudi kemudian jemaah ditempatkan di asrama haji debarkasi dan sampai dengan 14 hari pertama dan kembalinya ke tanah air lagi, para jemaah memerlukan tenaga fisik dan kesehatan yang bagus selama keberangkatan dari awal hingga pulang kembali ke tanah air Indonesia.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis ingin mengetahui Manajemen Penyelenggaraan Kesehatan Jemaah Haji Tahun 2019 di Kotamadya Banjarmasin yang akan dituangkan dalam skripsi yang berjudul **“Manajemen Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji Kota Banjarmasin Tahun 2019”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana manajemen penyelenggaraan pelayanan kesehatan jemaah haji tahun 2019 di Kotamadya Banjarmasin?
- 2) Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam proses penyelenggaraan kesehatan jemaah haji tahun 2019 di Kotamadya Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui manajemen penyelenggaraan pelayanan kesehatan jemaah haji 2019 di Kotamadya Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam proses penyelenggaraan kesehatan jemaah haji Tahun 2019 di Kotamadya Banjarmasin

D. Signifikansi Penelitian

Sebagai hasil penelitian untuk diharapkan dapat menambah khasanah bagi pengembangan ilmu pengetahuan di masa depan serta memberikan wawasan yang khususnya terkait dalam manajemen pelayanan kesehatan ibadah haji serta menjadi bahan literatur pengembangan ilmu manajemen pada umumnya.

E. Definisi Operasional

Agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap penulisan judul di atas, maka penulis akan menjelaskan beberapa istilah dari penelitian ini :

1. Manajemen

Manajemen dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai

sasaran.⁷ Manajemen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penerapan fungsi-fungsi manajemen, yakni perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, dan pengawasan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan kesehatan terhadap jemaah haji 2019 di Kotamadya Banjarmasin.

2. Penyelenggaraan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Penyelenggaraan adalah proses atau perbuatan menyelenggarakan dalam berbagai hal,⁸ seperti pelaksanaan kegiatan Ibadah Haji dan yang lainnya.

Penyelenggaraan yang dimaksud adalah rangkaian kegiatan pengelolaan dan pelaksanaan yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan dalam proses perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan dari panitia kesehatan dalam tugasnya melayani kesehatan jemaah calon haji di kota Banjarmasin.

3. Pelayanan

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah perihal atau cara melayani seseorang.⁹

Dari uraian yang telah dipaparkan di atas, maka pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan oleh panitia penyelenggaraan jemaah haji dari Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin, kepada para calon

⁷ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), h. 553.

⁸ <https://kbbi.web.id/selenggara.html>

⁹ <https://kbbi.web.id/pelayanan.html>

jemaah haji mulai dari proses pelayanan administrasi, transportasi, kesehatan, konsumsi dan akomodasi (penginapan). Karena pelayanan yang terus meningkat akan berhubungan erat dengan kepuasan konsumen.

4. Kesehatan

Kesehatan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah lembaga sosial yang bergerak dibidang perusahaan jaminan pelayanan kesehatan dan mengatur hak dan kewajiban peserta.¹⁰

Kesehatan sendiri merupakan upaya menjaga kemandirian kesehatan jemaah dengan persiapan obat dan cara-cara konsultasi kesehatan di perjalanan, asupan makan dan gizi, konsultasi dan bimbingan kesehatan.

5. Haji

Haji dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia haji adalah rukun islam yang kelima, kewajiban ibadah yang harus dilakukan oleh orang Islam yang mampu dengan mengunjungi ka'bah di Masjidil haram pada bulan haji dan mengamalkan amalan-amalan haji (seperti Ihram, Tawaf, Sa'i, dan wukuf).¹¹

Haji yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu amal ibadah yang dilakukan dengan sengaja mengunjungi Baitullah di Mekkah dengan maksud beribadah dengan ikhlas mengharap keridhoan Allah SWT dengan syarat dan rukun tertentu.

¹⁰ <https://kbbi.web.id/kesehatan.html>

¹¹ <https://kbbi.web.id/haji.html>

F. Penelitian Terdahulu

Ditinjau dari judul skripsi yang penulis teliti, untuk menghindari kesamaan yang akan penulis laksanakan berikut akan dipaparkan beberapa karya ilmiah yang relevan dengan judul skripsi yaitu :

Pertama, “Pelayanan Jemaah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008)”. Yang diteliti oleh Dimas Priyo Sembodo tahun 2010. Skripsi ini ditulis Peneliti ingin menyampaikan apakah Kenmenag Kota Semarang dalam pelaksanaan pelayanan jemaah haji sudah sesuai dengan UU No. 13 Tahun 2008 sebagai dasar acuan atautkah masih ada hal-hal yang menjadi hambatan dalam menerapkan UU tersebut.

Kedua, “Evaluasi Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji Pada Pusat Kesehatan Haji Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2014.” Yang diteliti oleh Putri Debby Iswar, skripsi mahasiswi Jurusan Manajemen Dakwah Tahun 2015, berisi pembahasan tentang bagaimana hasil evaluasi pelayanan dalam standar pelaksanaan kesehatan jemaah haji di Pusat Kesehatan Haji Kementrian Kesehatan Republik Indonesia serta presentase dari segi kesehatan dan wafat jemaah haji baik di dalam maupun di luar sarana pelayanan kesehatan Kementrian Republik Indonesia.

Ketiga, “Manajemen Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji Dinas Kesehatan Kota Tangerang Pada Musim Haji Tahun 2010”. Yang diteliti oleh Isnaini S, Skripsi ini ditulis peneliti ingin menyampaikan salah

satunya Untuk mengetahui aspek kesehatan yang dilayani Dinas Kesehatan Kota Tangerang terhadap jemaah haji Tahun 2010.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan

Latar belakang masalah, fokus masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

Bab 2 Kajian Teori

Manajemen penyelenggaraan pelayanan kesehatan jemaah haji kota banjarmasin tahun 2019, penyelenggaraan ibadah haji, pengertian haji, penyelenggaraan pelayanan haji, dan istithaah pada aspek kesehatan jemaah haji.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Metode penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

Bab 4 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian terdiri dari gambaran singkat tim penyelenggaraan pelayanan kesehatan jemaah haji kota Banjarmasin, penyelenggaraan pelayanan kesehatan jemaah haji kota Banjarmasin, penerapan fungsi

penyelenggaraan pelayanan kesehatan jemaah haji kota Banjarmasin, dan pembahasan.

Bab 5 Penutup

Simpulan dan saran